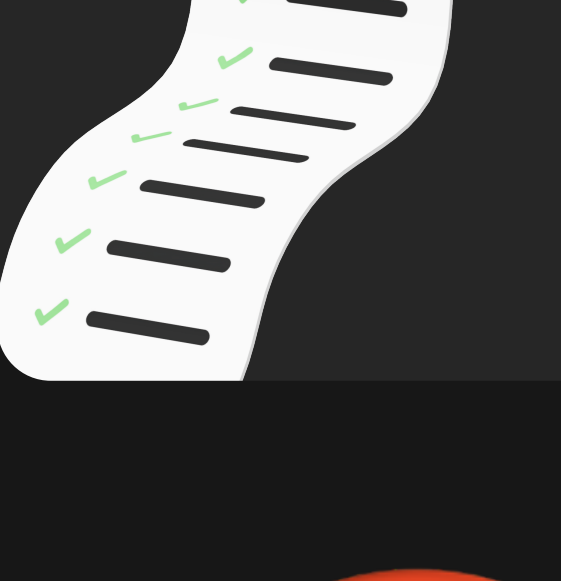


Комплексная автоматизация услуги

Автоматизация бизнес процесса оказания услуги технического обслуживания газового оборудования для АО Мособлгаз

lkk.mosoblgaz.ru/to ↗



~20 000

Заявок обрабатывается ежемесячно



500

Сотрудников задействовано в процессе



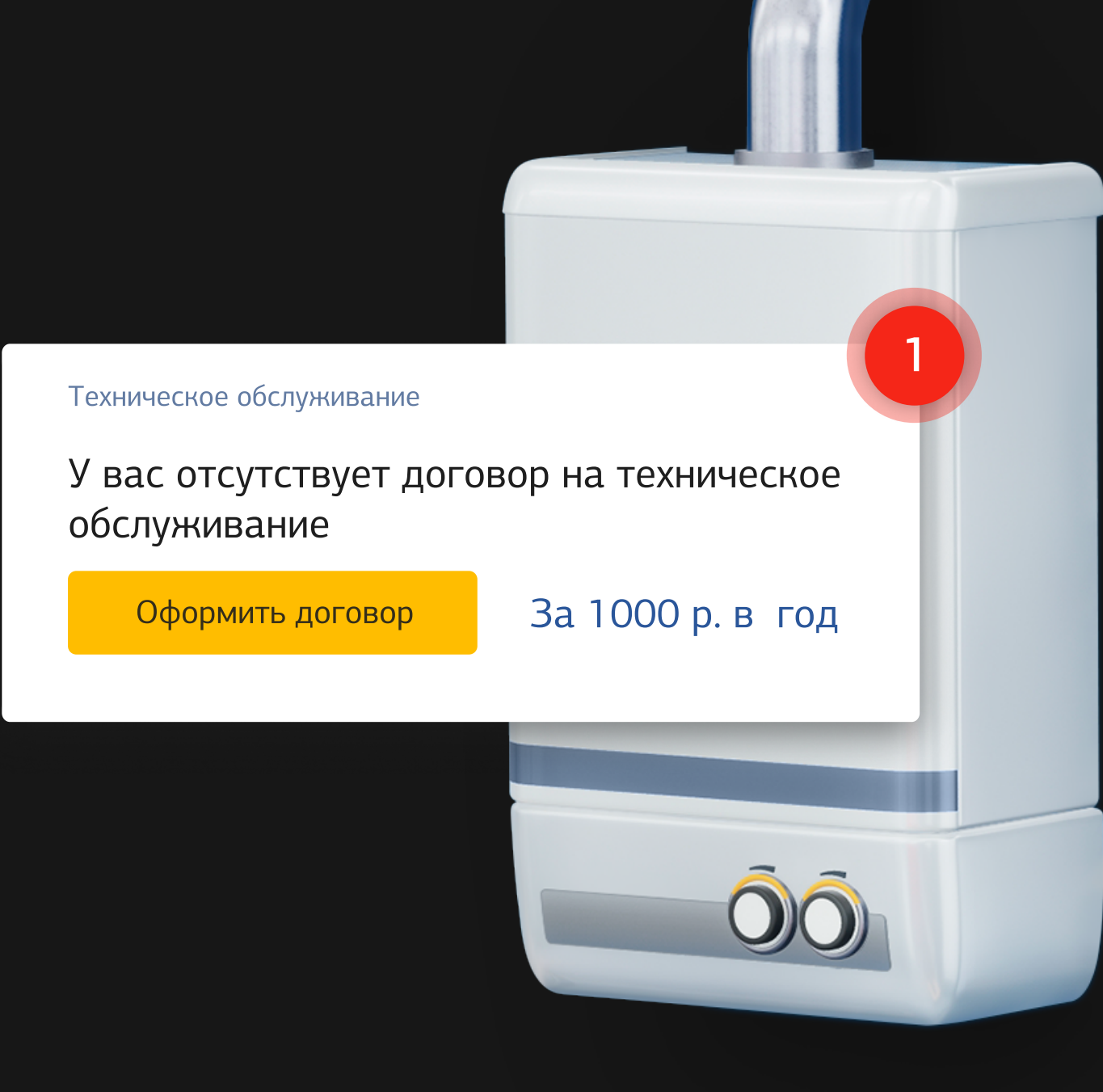
Выполнено



В личном кабинете

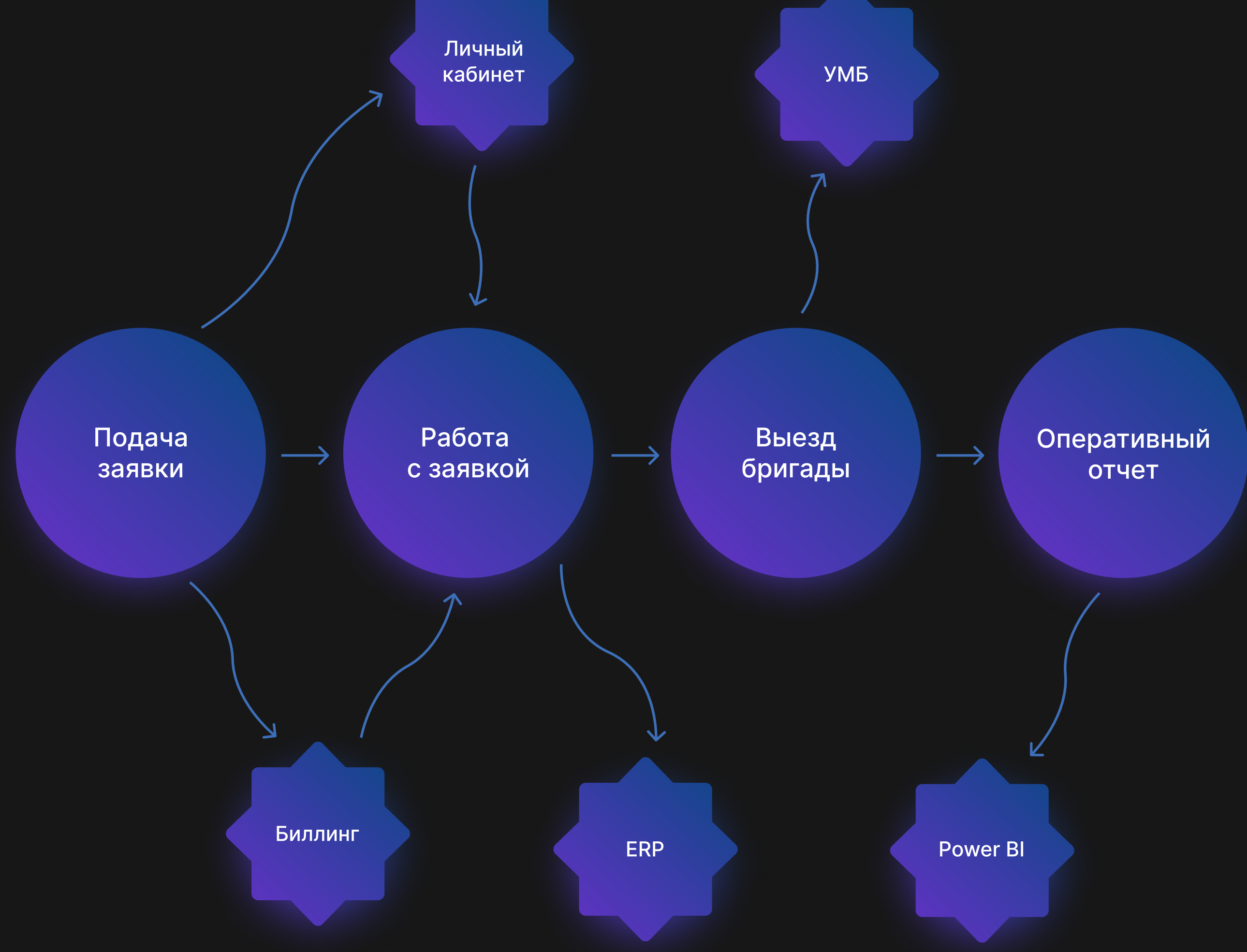
Прямо из уведомления о необходимости заключения договора, сформированного на основании данных биллинга, пользователь может нажатием одной кнопки перейти к заявке, поля которой подобраны таким образом, чтобы обеспечить минимум запрашиваемых данных, но при этом соблюсти закон.

После отправки заявки реализован функционал взаимодействия с компанией по заявке, в том числе удаленное согласование документов, чат с менеджером и оплата. Каждое действие по заявке сопровождается уведомлениями, так чтобы пользователь не забыл отреагировать.



Бизнес-процесс

Простая по своей сути услуга состоит из 9 последовательных задач и 4 вариантов процессов в зависимости от вида оборудования, мощности и даты последнего технического обслуживания. Связанный процесс «Продажа» активируется, если клиенту необходимо обновить оборудование.



4

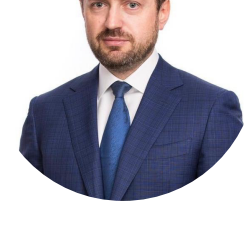
Интеграции

Для обеспечения непрерывного проведения процесса система получает и передает всевозможные данные из 4 систем. Мы создали интеграционные модули с контролем обменных операций, журналированием. Например, в процессе оформления заявки генерируется договор, который затем отправляется в биллинг. Все обмены оформлены документацией, так что нашими модулями теперь пользуются другие подрядчики.

500

Сотрудников

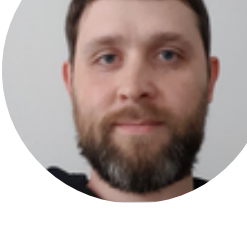
В процессе задействованы более 500 сотрудников в 70 территориальных подразделениях. За год обрабатывается порядка 240 000 заявок. Для управления таким процессом создано большое количество отчетов, которые обновляются в реальном времени через специально созданные базы данных с агрегированными данными.



Климов Дмитрий Александрович

Заместитель генерального директора по цифровой трансформации

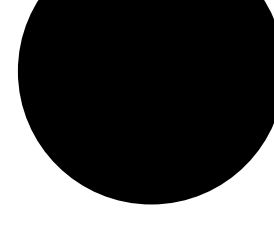
За более чем 6 лет сотрудничества с командой Цифровой Мастерской мы реализовали несколько важных клиентских инструментов, позволивших перевести уровень сервиса компании на новую высоту. Особенно хочется отметить нестандартный для внешнего подрядчика подход к задачам с глубоким погружением в детали и ключевые ценности компании. Продолжаем работать с командой Цифровой Мастерской.



Сергей Ковалев

Руководитель компании

Работать над личным кабинетом очень интересно, поскольку за простым интерфейсом скрывается масса нетривиального функционала и пара десятков интеграций. Это держит в тонусе всю команду и позволяет нам развивать компетенции. Ну и делать жизнь миллионов людей проще – мотивирует



Александр Раубель

Руководитель компании

Нам нравится работать с Мособлгазом, потому что команда клиента проявляет максимальную концентрацию на бизнес-задачах и дает нам возможность заниматься своей работой.